

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 20

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het functioneren van de Inspectie voor de Gezondheidszorg inzake Cordaan en HWW-zorg*. (Ingezonden 31 augustus 2010)

Antwoord van minister **Klink** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 22 september 2010).

#### Vraag 1

Hoe verklaart u dat vorig jaar de Inspectie voor de Gezondheidszorg tevreden was over de verbeterplannen van Cordaan, en dat zij na vele «incidenten» deze zomer toch een grootschalig onderzoek gaat doen bij de Amsterdamse gehandicapten-, ouderen- en thuiszorginstelling?<sup>1 2</sup>

#### Antwoord 1

De verbeterplannen die de inspectie heeft beoordeeld, boden op dat moment voldoende vertrouwen dat Cordaan zich binnen de aangegeven tijd zou kunnen herstellen. Deze verbeteringen bleken in de praktijk moeilijker uitvoerbaar dan gedacht. De inspectie hanteert de werkwijze dat zij Cordaan eerst de mogelijkheid biedt om hun verbeterplannen ten uitvoer te brengen. Natuurlijk betreur ik de incidenten die afgelopen zomer hebben plaats gevonden en daarom ondersteun ik dat de inspectie een groot onderzoek gaat doen bij Cordaan.

#### Vraag 2

Hoe kunt u uitleggen dat een zorginstelling die al een tijd onder vuur ligt, grote fouten met de zorg kan maken, terwijl de Inspectie onderzoek doet?

#### Antwoord 2

Cordaan is een grote zorgaanbieder met cliënten in meerdere doelgroepen en een groot aantal zorginstellingen/locaties. Cordaan is als zorgaanbieder zelf primair verantwoordelijk voor de te leveren zorg. De inspectie is verantwoordelijk voor het houden van toezicht op de geleverde zorg. Toezicht door de inspectie biedt geen 100% garantie dat elk incident is uitgesloten.

<sup>1</sup> <http://www.parool.nl/parool/nl/4/AMSTERDAM/article/detail/1004725/2010/08/27/Onderzoek-naar-zorg-bij-Cordaan.dhtml>

<sup>2</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2009–2010, nr. (010Z11218).

### Vraag 3

Erkent u dat het zorginhoudelijke en sociale zaken zijn die ernstig zijn verwaarloosd (medicijntoediening, toezicht op zwakkere groepen)? Kunt u uw antwoord toelichten?

### Antwoord 3

Er zijn incidenten geweest op het zorginhoudelijke vlak. Doordat het toezicht vanuit de verzorging binnen de instelling niet goed geregeld was, is een cliënt van de verpleegafdeling weggelopen. Tevens is binnen de thuiszorg een vrouw in een situatie van verwaarlozing terecht gekomen, waarop de thuiszorgmedewerkers niet adequaat hebben gereageerd. Naar aanleiding van deze incidenten heeft de inspectie dan ook toezichtbezoeken afgelegd.

### Vraag 4

Wat zegt dit over een instelling? Wat zegt dit over de Inspectie?

### Antwoord 4

Het is duidelijk dat er bij Cordaan problemen spelen, die niet zo snel als wenselijk zijn op te lossen. Dit vraagt een forse inspanning van de instelling. De inspectie legt reguliere bezoeken af, maar richt zich ook op zorginstellingen waar incidenten voorkomen. De inspectie heeft tijdens de bezoeken aan Cordaan de lijn van het handhavingskader gevolgd door bij tekortkomingen een verbeterplan te eisen. De inspectie ziet erop toe dat de verbeteringen worden doorgevoerd. Helaas blijkt de praktijk weerbarstiger en is het niet gelukt om de verbeteringen tijdig door te voeren. Dit heeft geleid tot het besluit van IGZ om met grootschalig(er) onderzoek bij de instelling te komen.

### Vraag 5

Erkent u dat er een grote parallel is met het toezicht en de wantoestanden bij Haagse Wijk en Woonzorg (HWW)? Kunt u uw antwoord toelichten?

### Antwoord 5

Ik weet dat HWW-zorg met problemen kampt, maar wil hierin geen parallel trekken. Het betreft hier verschillende zorginstellingen, die een andere ontstaansgeschiedenis hebben. De zorginstellingen bevinden zich in een andere situatie.

### Vraag 6

Kunt u toelichten waarom de Inspectie in gesprek blijft met de Raad van Bestuur over allerhande verbeterplannen, zoals geschiedde bij HWW en Cordaan, terwijl de zorg verslechtert?

### Antwoord 6

Een zorginstelling krijgt in eerste instantie de mogelijkheid om zelf orde op zaken te stellen. De inspectie zal hiertoe altijd in gesprek blijven met een Raad van Bestuur. De inspectie handelt in deze conform het handhavingskader van de IGZ. Dit handhavingskader is gebaseerd op de Kwaliteitswet zorginstellingen. Dit handhavingskader voorziet er ook in dat bij onvoldoende vordering op de gevraagde plannen van aanpak verdergaande stappen kunnen worden gezet. Dit moment was hier nog niet aan de orde.

### Vraag 7

Bent u van mening dat, wanneer onder de ogen van de Inspectie er grote fouten worden gemaakt, zij dan medeverantwoordelijk is voor die fouten? Kunt u uw antwoord toelichten?

### Antwoord 7

Zoals al eerder gezegd is het bestuur van een zorginstelling verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde zorg. De inspectie toetst of er risico's zijn en maakt hier melding van. Zij zijn niet verantwoordelijk voor de daadwerkelijke oplossing van de problemen. Mocht het zijn dat er per direct een groot risico bestaat voor de veiligheid van de cliënten, dan kan de inspectie een bevel geven aan de zorginstelling. De zorginstelling dient dit bevel binnen de afgesproken tijd op te volgen.

Vraag 8

Welke waarde heeft de risicogestuurde inzet van de Inspectie als blijkt dat een zorginstelling die in onderzoek is blijft disfunctioneren?<sup>3</sup>

Antwoord 8

De inspectie bezoekt een zorginstelling als zij verwacht dat daar een hoog risico in de zorg bestaat. Als blijkt dat er een acuut gevaar dreigt voor de cliënten heeft de inspectie de mogelijkheid om direct op te treden in de vorm van het geven van een bevel, zoals gebeurd is bij HWW-Zorg. Voor een totaaloverzicht van de geconstateerde problemen over de zorginstelling acht ik het verstandig om het volledige onderzoek af te wachten. Daarnaast kost het aanbrengen van verbeteringen en invoeren van een andere werkwijze tijd, waardoor de effecten hiervan niet altijd op korte termijn merkbaar zijn.

Vraag 9

Deelt u de mening dat het zinvol zou zijn om de Inspectie middelen te geven om de Raad van Bestuur te schorsen en/of tijdelijk buitenspel te zetten wanneer dit nodig is voor de verbetering van de zorg? Zo nee, waarom niet? Zo ja, hoe gaat u dit organiseren?

Antwoord 9

Ik ben van mening dat het huidige toezichtinstrumentarium voor onderzoek naar de kwaliteit van de zorg voldoende instrumenten bevat om een Raad van Bestuur, daar waar nodig, maatregelen op te leggen voor het verbeteren van de zorg. Het schorsen of buitenspel zetten van een Raad van Bestuur is hierbij niet aan de orde. Conform de governance code is het de Raad van Toezicht die ingrijpt op het moment dat een Raad van Bestuur niet functioneert.

Vraag 10

Hoeveel kansen vindt u voor een Raad van Bestuur billijk om een organisatie op het goede pad te krijgen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 10

Ik ben van mening dat dit afhankelijk is van de organisatie, de situatie en de incidenten die voorgevallen zijn. Het is niet aan mij om wel of geen vertrouwen te hebben in de Raad van Bestuur van een zorginstelling. De Raad van Bestuur van een zorginstelling wordt aangesteld door de Raad van Toezicht en deze houdt vervolgens toezicht op het functioneren van de Raad van Bestuur.

Vraag 11

Erkent u dat de problemen bij Cordaan, maar ook bij HWW, laten zien dat er bij grootschalige instellingen direct een probleem is voor vele mensen die afhankelijk zijn van goede zorg? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 11

Ik vind niet dat er direct een probleem ontstaat voor de cliënten bij een grote organisatie. Het is van belang dat bestuurders zich bewust blijven wat er gebeurt op het niveau van zorgverlening en dat het bestuur van een zorginstelling te allen tijde verantwoordelijk is voor de kwaliteit van zorg.

Vraag 12

Hoe oordeelt u over de rol van het zorgkantoor bij de vele klachten die er al jaren in Amsterdam klinken over Cordaan? Moet het zorgkantoor zich, naar uw mening, meer inzetten voor de verbetering van de zorg en de woonomstandigheden van gehandicapten en ouderen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 12

Ik heb navraag gedaan bij het zorgkantoor en zij zijn bekend met de klachten van cliënten en (oud)medewerkers van Cordaan. Indien een incident voorkomt meldt Cordaan dit altijd bij het zorgkantoor. Naar de mening van het zorgkantoor volgt Cordaan de klachtenprocedure adequaat. Het zorgkan-

<sup>3</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2009–2010, nr. (010Z11218).

toor volgt de ontwikkelingen van Cordaan en zij hebben regelmatig gesprekken met elkaar. Het verbeteren van de kwaliteit is een intensief traject, dat veel tijd vergt. Ik ben dan ook van mening dat het zorgkantoor en Cordaan door met elkaar in gesprek te blijven, de processen kunnen verbeteren.

#### Vraag 13

Acht u het mogelijk dat de zorgkantoren in Amsterdam en Den Haag, juist door de grote schaal waarop Cordaan en HWW opereren, niet gemakkelijk deze instellingen kunnen aanspreken op de staat van de zorg, vanwege de afhankelijkheid van deze instellingen voor de continuïteit van zorg in de regio?

#### Antwoord 13

Ik kan me voorstellen dat dit een lastig punt is voor de zorgkantoren. Aan de andere kant ligt hier ook een uitdaging voor het zorgkantoor en voor nieuwe zorgaanbieders. Het zorgkantoor moet zorgen voor voldoende keuze voor de cliënt en kunnen zich ook tot nieuwe aanbieders wenden om voldoende zorgaanbod te realiseren.

#### Vraag 14

Erkent u dat het in 2008 bekend was dat het marktaandeel bij een fusie van Amsterdam Thuiszorg met Cordaan reden was voor de NMa om negatief te zijn over die fusie?<sup>4</sup>

#### Antwoord 14

Nee, dat erken ik niet. De NMa heeft in december 2007 onderzoek gedaan naar een mogelijke concentratie van zorgaanbieders, bij een fusie tussen Stichting Amsterdam Thuiszorg en Cordaan. De NMa heeft toen aangegeven wel problemen te zien ontstaan. Na een remedievoorstel van diverse partijen en onderzoek en raadpleging van andere marktpartijen heeft de NMa vastgesteld dat twee andere zorginstellingen geschikte kopers zijn en dat er door de afstoting geen nieuwe mededingingsproblemen ontstaan.

#### Vraag 15

Erkent u dat de overname van Amsterdam Thuiszorg in 2008 het moment was om Cordaan in zijn geheel te onderzoeken op inhoudelijke zorgfuncties? Is dit gebeurd?

#### Antwoord 15

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft onderzoek gedaan naar de gevolgen van de fusie voor onder andere de kwaliteit van zorg en heeft geconcludeerd dat er aan de voorwaarden die de NMa heeft gesteld is voldaan. Een apart onderzoek gericht op de inhoudelijke zorgfuncties was niet aan de orde.

---

<sup>4</sup> Interpellatie Leijten over fusie Amsterdam Thuiszorg, 15 mei 2008.